

# Welche Qualitätskriterien sind in einer Ordination zu beachten?

Praxisgründungsseminar 2024

07.06.2024

Wechselberger Artur

[praxis@dr-wechselberger.at](mailto:praxis@dr-wechselberger.at)

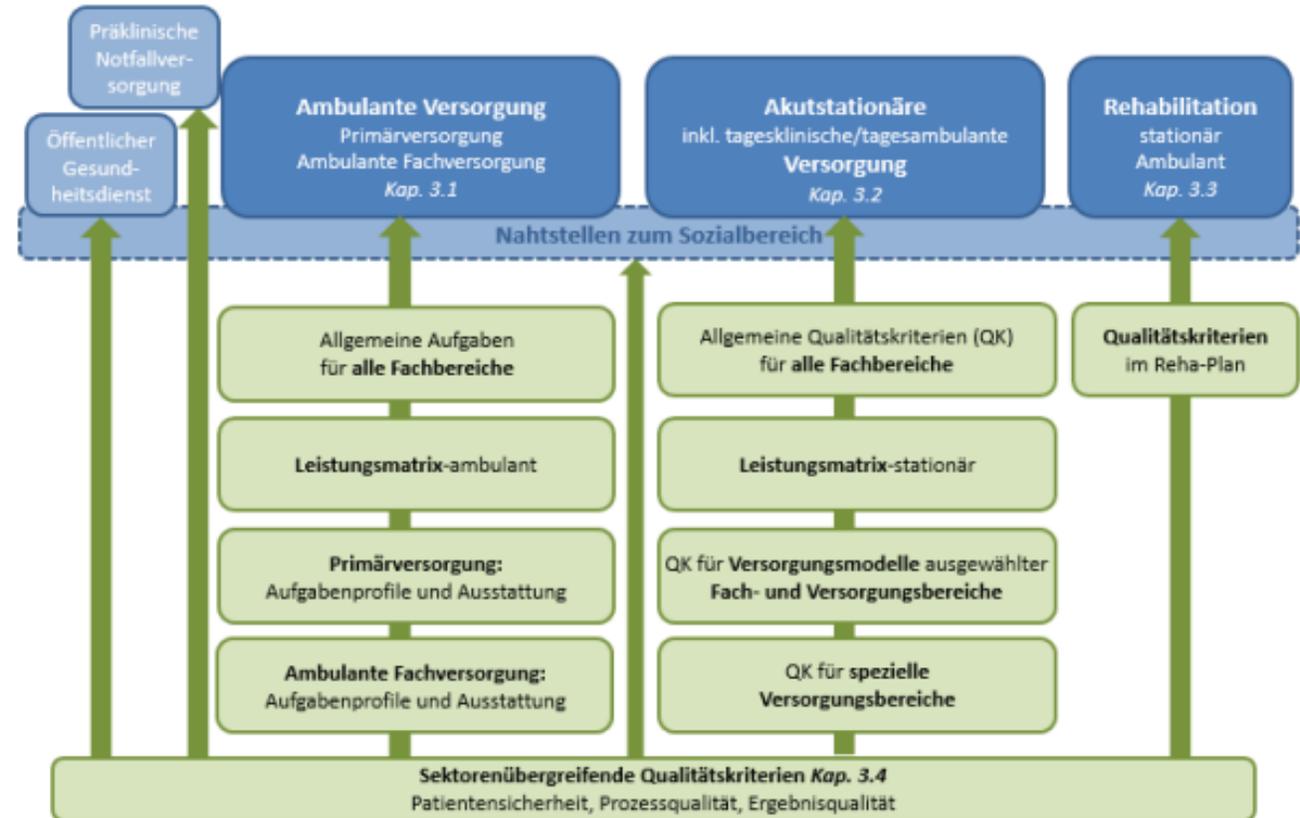
# Rechtlicher Rahmen – wesentliche Bestimmungen

- Gesundheitsqualitätsgesetz
  - Einrichtung eines „Bundesinstituts für Qualität im Gesundheitswesen“
  - Entwicklung von Standards im Bereich Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität
- Ärztegesetz
  - § 49 (gewissenhafte Betreuung / Fortbildungsverpflichtung / Einhaltung fachspezifischer Qualitätsstandards / regelmäßige Evaluierung der Qualität)
  - § 58 (Ordinationsstätte in hygienischem Zustand halten / Ordinationsstätte dem fachspezifischen Standard entsprechend zu betreiben)
- ASVG
  - Verträge
    - mit Zielsetzung einer qualitativ hochwertigen Versorgung
    - unter Anwendung der in der Gesundheitsversorgungsstruktur beschlossenen Qualitätsvorgaben
- Krankenanstaltengesetz
  - Maßnahmen der Qualitätssicherung und Maßnahmen zur Wahrung der Patientensicherheit
  - Maßnahmen der Qualitätssicherung (Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität)
- Artikel 15 a BV-G Vereinbarung über die Organisation und Finanzierung des Gesundheitswesens
  - ÖSG (Aufgabenprofile und Qualitätskriterien in der ambulanten Versorgung / Aufgabenprofile, Qualitätskriterien und die Zuordnung von Leistungen)
- Patientenrechte
- Verordnungen / Ö – Normen

# Qualitätskriterien - ÖSG

- Die im ÖSG enthaltenen Qualitätskriterien sind eine wesentliche Voraussetzung für die Leistungserbringung und sind für die Absicherung der Qualität unverzichtbar.
- Die Qualitätskriterien fokussieren im Wesentlichen auf die
  - Strukturqualität
  - Prozessqualität
  - Ergebnisqualität

## ÖSG KAPITEL 3 – ÜBERSICHT



Die Qualitätskriterien gliedern sich in allgemeine Qualitätskriterien und spezifische Qualitätskriterien für ausgewählte Versorgungs- bzw. Fachbereiche:

# Grundsätzliches zur Qualität

- Qualität

- Qualität gibt den Grad wieder, in dem die an ein Produkt oder eine Tätigkeit gestellten (und ihren Merkmalen entsprechenden) Anforderungen erfüllt sind.
  - Eine Anforderung ist das Erfordernis, das festgelegt oder die Erwartung, die üblicherweise vorausgesetzt oder verpflichtend ist.
  - Die Kundenzufriedenheit beschreibt die Wahrnehmung des Kunden zu dem Grad, in dem die Anforderungen des Kunden erfüllt worden sind.
- “Qualität” lt. GQG: Grad der Erfüllung der Merkmale von patientinnen- und patientenorientierter, transparenter, effektiver und effizienter Erbringung der Gesundheitsleistung.
  - Qualität der Gesundheitsleistungen unter Berücksichtigung der Patientinnen- und Patientensicherheit.
  - Die zentralen Anliegen sind die Optimierung von Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität.

# Grundsätzliches zum Thema Qualität

- Qualitätssicherung
  - sind alle getroffenen systematischen, prospektiven Maßnahmen, die sicherstellen, dass das erzeugte Produkt bzw. die angebotene Dienstleistung den Qualitätsanforderungen entspricht
- Qualitätsmanagement
  - aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität.
  - „Leiten und Lenken“ bezüglich Qualität umfassen üblicherweise das Festlegen der Qualitätspolitik und der Qualitätsziele, die Qualitätsplanung, die Qualitätslenkung, die Qualitätssicherung und die Qualitätsverbesserung.

# QM als Führungsinstrument

- Qualitätsmanagement ist Führungsaufgabe
  - Qualität als
    - unternehmensumspannende Aufgabe
    - als strategisches Unternehmensziel
    - als elementarer Bestandteil des Führungshandelns
- Es gibt kein erfolgreiches Unternehmen ohne Qualitätsmanagement
  - QM kann implizit entstehen
  - QM wird explizit erarbeitet und dargestellt
  - individuelles, einrichtungsinternes, „nonkonformes“ QM-System
  - normengebundenes, institutionalisiertes, nationales oder internationales QM-System
    - branchenspezifisch, aber auch branchenübergreifend
- Ein QM-System dient der Sicherstellung der Qualitätsanforderungen, die für eine Organisation festgelegt wurden
  - Ist ein Regelwerk von Prinzipien und Normen zum Erreichen der Qualitätsziele (Mechanismen, Spielregeln, Standards, Prozesse, Schnittstellenbewältigung)
  - umfasst Mess- und Bewertungssysteme zur Überwachung, Einhaltung und Steuerung

# Grundsätzliche Inhalte eines QM - Systems

- Qualitätskriterien der rein ärztliche Leistungserbringung
  - höchster Wissenstand
  - Konzentration und Präzision
  - Erfüllung wissenschaftlicher und ethischer Prämissen
  - tradierte Leitsätze ärztlichen Handelns: „Primum nil nocere“ und „salus aegroti suprema lex“
- Mindestanforderungen an Qualitätsmanagementsysteme für den stationären als auch den ambulanten/niedergelassenen Bereich (© GÖG/BIQG 2014, Mindestanforderungen an Qualitätsmanagementsysteme)
  - Strukturqualitätskriterien
  - Prozesse (Leistungen)
  - Risikomanagement / Patienten-/Mitarbeitersicherheit
  - Patientenorientierung
  - Mitarbeiterorientierung
  - Transparenz/Ergebnisqualität

# Grundsätzliche Inhalte eines QM - Systems

- Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen
  - Grundlage aller QM-Systeme sind
    - Kundenorientierung (Erfüllung von Kundenanforderungen als zentrales Element)
    - Mitarbeiterorientierung
    - Prozessorientierung (effektive und effiziente Gestaltung der Abläufe)
    - Verantwortung der Leitung (Ziele, Vorbild, Rahmenbedingungen)
    - Systemorientiertes Handeln (Leiten und Lenken des Gesamtsystems)
    - kontinuierliche Qualitätsverbesserung (der Gesamtleistung)
    - sachbezogene Entscheidungsfindung (Zahlen, Daten, Fakten)
    - Aufbau und Pflege von Partnerschaften (Beziehungspflege zum gegenseitigen Nutzen)

# Grundsätzliche Inhalte eines QM - Systems

## **Beispiel ISO 9001:2015**

### Managementgrundsätze

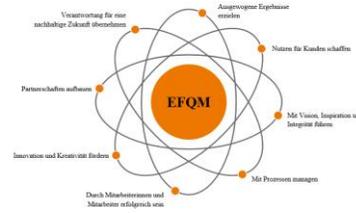
- Kundenorientierung
- Führung
- Einbeziehung von Personen
- Prozessorientierter Ansatz
- Verbesserung
- faktengestützte Entscheidungsfindung
- Beziehungsmanagement

## **Prozessmodell der ISO 9001:2015**

### Unterstreicht die Prozessorientierung

- Steigerung von Kundenzufriedenheit
- Ausrichtung am PDCA-Zyklus
- systematische Festlegung der Prozesse und deren Wechselwirkungen im QM – System
- Verstehen und Einhalten der Anforderungen
- Betrachtung der Prozesse im Hinblick auf ihre Wertschöpfung
- Beurteilung der Prozessleistung
- Bewertung und Verbesserung der Prozesse auf Basis von Daten
- risikobasiertes Denken

# Qualitätsmanagement



- Qualitätsmanagement
  - aufeinander abgestimmte Tätigkeiten zum Leiten und Lenken einer Organisation bezüglich Qualität
- Qualitätsmanagementsysteme im Gesundheitswesen
  - ISO (International Organization for Standardization)
  - EFQM (European Foundation for Quality Management)
  - JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations)
  - KTQ (Kooperation für Transparenz und Qualität)
  - QEP (Qualität und Entwicklung in Praxen)
  - EPA (Europäisches Praxisassessment)
  - ÖQM (Österreichisches Qualitätsmanagementsystem)
- Evaluierungsprozess der Arztpraxen durch die ÖQMED ist kein vollwertiges QM-System, da Zielvorgaben und Überprüfung der Zielerreichung fehlen.



# Qualitätsmanagementsysteme

- QM – Systeme
  - individuelles (nicht normkonformes), einrichtungsinternes QM-System
  - normengebundene, institutionalisierte, nationale oder internationale QM-Systeme
    - branchenübergreifend - branchenspezifisch
  - Selbstbewertung
  - Fremdbewertung (Auditoren, Assessoren)
  - Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (PDCA)

# Aufbau / Inhalt eines QM – Systems einer Praxis

- Leitbild (Zieldefinition)
- Praxishandbuch (Schriftlichkeit für Ziele und Überprüfung der Zielerreichung, Prozessabläufe, Durchführungsanweisungen)
- enthält Pläne und Anweisungen um Abläufe / Prozesse zu optimieren
  - Verfahrensanweisungen und Checklisten
  - Vorgaben zum Zeitmanagement
  - Erfassung von kritischen Ereignissen und Fehlern
  - Notfallplan - Notfallmedikamente und Notfallkoffer
  - Analyse unerwünschter Vorkommnisse und Fehlerkultur, Beschwerdemanagement
  - interne Kommunikation
  - externe Kommunikation (Erreichbarkeit, telefonisch Kontakte)
  - Dokumentation
  - Befundmanagement
  - Vertraulichkeit
  - Hygiene
  - Maßnahmen zur Patientensicherheit und Einhaltung der Patientenrechte
  - Datensicherung in der Ordination
  - Krisenmanagement
  - Abfall in der Ordination

# Praxishandbuch / Qualitätshandbuch / Inhalt /Aufbau

- Vorstellung der Organisation und Darlegung der Unternehmens- und Qualitätsziele sowie der Qualitätspolitik
- Beschreibung der Strukturen wie Räumlichkeiten und Ausstattung
- Organigramm
- Übersicht und Beschreibung der angewandten Verfahren (Prozesslandschaft)
- Aufgliederung der Prozesse in Kernprozesse und Hilfsprozesse
- Zuordnung der Verantwortlichkeiten und Befugnisse (Prozessverantwortliche)
- Schnittstellen - Wechselwirkungen von Prozessen innerhalb der Praxis und in der Zusammenarbeit nach außen
- Allgemeine Dokumente und Aufzeichnungen, die etwa als Vorgaben oder als Nachweise angelegt werden.
- Verpflichtende Dokumente wie Gerätedatei, Bestandsverzeichnis, Verschwiegenheitserklärungen, Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente.
- Weitere hilfreiche Unterlagen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Praxis

# Evaluierungskriterien der QS-VO 2024

- Patientenversorgung – Erreichbarkeit
- Räumlichkeiten
- Brandschutz, Gesundheit und Sicherheit der Arbeitsplätze
- Hygiene
- Notfallausstattung
- Arzneimittelverfügbarkeit und -qualität, Reagenzien“
- Suchtgiftgebarung und Suchtgiftdokumentation
- Medizinisches Verbrauchsmaterial
- Apparative Ausstattung
- Laboruntersuchungen
- Ärztliche Fortbildung
- Mitarbeiterereinsatz
- Patientenhistorie und Dokumentation
- Befundverwaltung und Befundweiterleitung
- Patientenkommunikation und Patientenaufklärung
- Interdisziplinäre Zusammenarbeit
- Zugang zur ärztlichen Behandlung und Diagnosestellung
- Interne Kommunikation
- Unerwünschte Ereignisse/Patientensicherheit
- Beschwerdemanagement
- Ausstattung
- Qualitätsmanagementaspekte

# Evaluierungskriterien der QS-VO 2024

## 4.1 Patientinnenversorgung, Erreichbarkeit

1. Deklarierte **Öffnungszeiten**
2. **Information über ärztliche Vertretung** oder einen verlässlichen Kontakt, über den man die Vertretung in Erfahrung bringen kann
3. Information über **bauliche Gegebenheiten** (www.arztbarrierefrei.at) und **Fremdsprachenkenntnisse** sowie ob bzw. unter welchen organisatorischen Voraussetzungen **Hausbesuche** durchgeführt werden
4. Gewährleistung von **vertraulicher Kommunikation**

## 4.2 Brandschutz

Es müssen **ausreichend Feuerlöscher** mit gültiger Prüfplakette vorhanden sein.

## 4.3 Hygiene

1. **Reinigungs- und Hygieneplan** muss aufliegen. Das Personal ist **nachweislich** darauf eingeschult.
2. In der **Patiententoilette** muss eine **Handwaschmöglichkeit** mit Wasser, Seife und Einweghandtüchern vorhanden sein. Das ist dann zutreffend, wenn Sie getrennte Personal- und Patiententoiletten haben. Die Personaltoilette wird im nächsten Absatz beschrieben.
3. In **Behandlungsräumen** sowie in der **Arzt-/Personaltoilette** muss eine **Handwaschmöglichkeit** (Waschbecken ohne Überlauf) mit Warmwasser, fix montierten Seifen- und **Desinfektionsmittelspendern**, Einweghandtüchern und Abfallkorb vorhanden sein.

4. **Pflanzen mit Erde** sind in Behandlungs- und Beratungsräumen **nicht zulässig**.
5. **Tiere** sind in einer Ordination **nicht zulässig**, ausgenommen sind Assistenzhunde.
6. **Fußböden** und sonstige Oberflächen im Behandlungsraum müssen **fugenlos** und **flüssigkeitsdicht** sowie leicht zu reinigen bzw. zu desinfizieren sein.
7. **Wandbeläge** bis ca. zwei Meter ab Fußbodenniveau müssen in Räumen mit besonderer Verschmutzungsgefahr, z. B. bei Blutabnahmen, **leicht zu reinigen** und zu desinfizieren sein.
8. Sollten Sie in Ihren Behandlungsräumen **größere invasive Eingriffe** durchführen, gelten **strengere Anforderungen**. Details dazu erhalten Sie direkt von der ÖQ-MED.
9. **Wiederverwendbare Medizinprodukte** gehören entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen und den Herstellerangaben **gereinigt, desinfiziert und ggf. sterilisiert**. Dieser Prozess ist auch schriftlich festzuhalten (Desinfektionsplan). Sie können diese Aufgabe auch an Mitglieder Ihres Personals delegieren und diese Verantwortlichkeit schriftlich festlegen. Die Verwendung von Einmalprodukten ist zulässig.
10. **Nadeln** sowie sonstige spitze oder scharfe Gegenstände sind **sofort nach Gebrauch** in entsprechenden **Entsorgungsbehältern zu entsorgen**.
11. **Ordinationsabfälle** (Nadeln in Entsorgungsboxen etc.) sind dann einem **befugten Entsorgungsunternehmen zu übergeben**. Die Übernahme der Ordinationsabfälle ist zu dokumentieren (z. B. durch die Kopie der Rechnung).

## 4.4 Notfallvorsorge sowie Notfallsausstattung

1. Eine **Notfallsausstattung inkl. Beatmungsbeutel** muss in der Ordination vorhanden sein. Diese muss **leicht auffindbar** und deutlich erkennbar gelagert sein.
2. Die **Haltbarkeitsdaten sind regelmäßig zu überprüfen**. Es kann auch eine Verantwortlichkeit bei Delegation der Wartung festgelegt werden.
3. Ein **Notfallplan** muss vorhanden sein und dem Personal **nachweislich** (schriftlich dokumentiert) **zur Kenntnis gebracht** werden.

## 4.5 Arzneimittel- und Verbrauchsmaterialmanagement

Sicherstellung einer ausreichenden **Verfügbarkeit** der benötigten Arzneimittel und Verbrauchsmaterialien. **Vorschriftsmäßige Lagerung der Arzneimittel und**

**Verbrauchsmaterialien.** Regelmäßige Überprüfung des Lagerstandes und der **Ablaufdaten** sicherstellen.

## 4.6 Suchtgiftbezug, Suchtgiftgebarung und Suchtgiftdokumentation

1. Suchtgiftvignetten sind **diebstahlgeschützt** aufzubewahren.
2. Suchtgifthaltige Arzneimittel sind **vorschriftsgemäß zu lagern**.

## 4.7 Apparative Ausstattung

In der Ordination befindliche Medizingeräte müssen je nach Herstellerangaben **sicherheitstechnisch** (z. B. EKG, Ultraschall) bzw. **messtechnisch** (z. B. RR-Messgerät, Körperwaage) **überprüft** sein. Prüfberichte bzw. Prüfplaketten müssen aufliegen bzw. aufgeklebt sein.

# Evaluierungsprozess durch die ÖQMED

- auf Ordinationen beschränkt
- national, fünf Jahre Gültigkeit
- Selbstevaluierung des betroffenen Arztes bzw. der Ärztin/Gruppenpraxen mittels fachspezifischer Evaluierungsbögen
- Prüfung der Selbstevaluierung auf Plausibilität
- stichprobenartige Überprüfung der Ordinationen durch ärztliche QS-Beauftragte
- Erteilung eines Mängelbehebungsauftrags für Ordinationen, die eines oder mehrere Kriterien nicht erfüllen
- Überprüfung der Behebung allfälliger Mängel
- Ausstellung des Qualitätszertifikats
- Finanzierung über Beiträge der niedergelassenen Ärzte
  
- „Spezifische Evaluierung“ gem. § 118 e ÄrzteG - „Spezifische Vor-Ort-Besuche“ aufgrund begründeter Anregungen von
  - der Österreichischen Ärztekammer,
  - der Ärztekammern in den Bundesländern,
  - der Sozialversicherungsträger,
  - des Hauptverbandes der österreichischen Sozialversicherungsträger,
  - der Vertreter von Patienteninteressen
  - der Behörden

# Selbstevaluierung/Ablauf

<b>Welle 1:</b> Niederösterreich und Vorarlberg	2023
<b>Welle 2:</b> Salzburg und Steiermark	2024
<b>Welle 3:</b> Kärnten, Burgenland und Tirol	2025
<b>Welle 4:</b> Wien	2026
<b>Welle 5:</b> Oberösterreich und Sammelwelle	2027

## 3. SELBSTEVALUIERUNG – WIE?

Hier finden Sie eine kurze Beschreibung, wie die Evaluierung abläuft. Details zu den einzelnen Schritten finden Sie im folgenden Kapitel.

Die Selbstevaluierung beginnt mit einem **Brief der ÖQMED** und dem **Beantworten eines Fragebogens**.

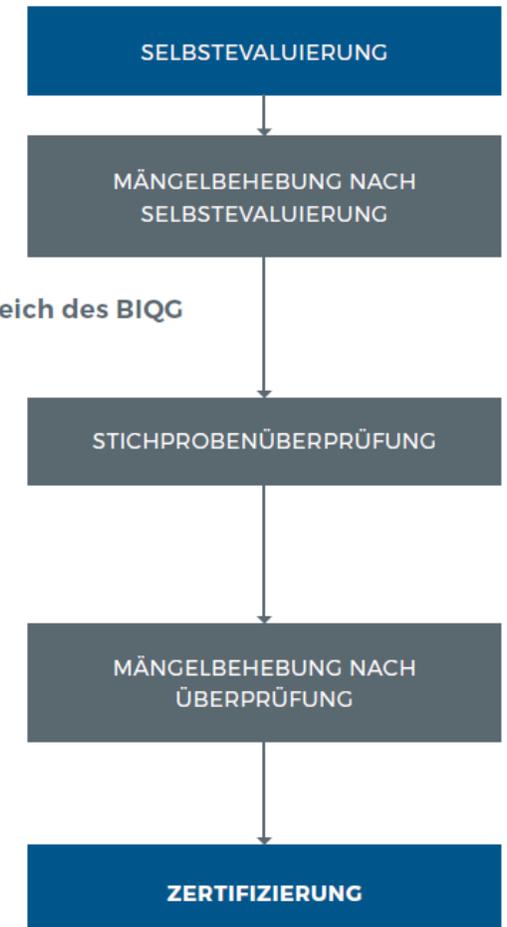
Mängel nach der Selbstevaluierung? – Im **Mängelbehebungsauftrag** steht genau, wie Sie Abweichungen beheben können.

**Übergang in den Zuständigkeitsbereich des BIQG**  
(siehe Kapitel 3.6)

Aus allen Ordinationen wird eine bestimmte **Stichprobe** gezogen. In die Stichprobe fallende Ärzte werden darüber per **Post informiert** und von einem **ärztlichen Kollegen besucht**.

Mängel nach der Überprüfung? – Im **Mängelbehebungsauftrag** steht genau, wie Sie Abweichungen beheben können.

Wurden keine Mängel festgestellt oder die aufgezeigten Mängel behoben und ggf. die Überprüfung abgeschlossen, erhalten Sie vom BIQG Ihr persönliches Zertifikat.



5

# Vorstellung ÖQMED

- ÖQMED <https://www.oeqmed.at>
- Gesellschaftsform
  - ÖQMED GmbH im Eigentum der ÖÄK
- gegründet aus dem Gesetzesauftrag zur Qualitätsevaluierung der Arztpraxen in Österreich
  - Durchführung des Evaluierungsprozesses der Arztpraxen/Gruppenpraxen
- hat auch Geschäftsfelder neben der Erfüllung der gesetzlichen Evaluation
  - Beratung von Ärztinnen und Ärzten in Fragen zur Qualität in Arztpraxen
  - Evaluation von ambulanten Krankenanstalten gemäß § 60 Krankenanstalten- und Kuranstaltengesetz
  - Betreiber von CIRS, dem österreichweiten Fehlermelde- und Lernsystem [www.cirsmedical.at](http://www.cirsmedical.at)
  - Führung des Barrierefreiheitsregisters
  - Anbieter des QM-Systems ÖQM® (ein ganzheitliches Führungskonzept, das im Auftrag der Ärztekammer für Wien und der Österreichischen Ärztekammer für Ärztinnen und Ärzte entwickelt wurde)  
<https://www.oeqmed.at/oeqm>
  - „BKFP“ - Brustkrebs-Früherkennungsprogramm (Verarbeitung der standortbezogenen Qualitätskriterien)

# Qualität als Führungsaufgabe



## QM als Grundlage zum Unternehmenserfolg

- Das QM
  - muss dem Unternehmen dienen
  - darf den Unternehmenserfolg nicht beeinträchtigen
  - hilft Kosten und Aufwand in Ertrag umzusetzen

„Vom Wiegen allein wird die Sau nicht fett!“



Wechselberger Artur

87

“Be a yardstick of quality. Some people aren’t used to an environment where excellence is expected.” Steve Jobs